

Capacitación de conciliadores según la Ley de Conciliación 26872: primeras experiencias y desencantos

Iván Ormachea Choque*

Introducción

A partir de la dación de la Ley de Conciliación 26872 en noviembre de 1997, se legisla la conciliación institucionalizada que crea una categoría cuasi-profesional denominada conciliador, instituciones como los centros de conciliación para brindar servicios de conciliación y los centros de capacitación para formar conciliadores. Estos tres actores son los ejes centrales sobre los cuales descansa la oferta de servicios de conciliación que se pondrá a disposición de los ciudadanos de manera "obligatoria" a partir del 14 de enero de 1999.

En tanto que las personas encargadas de brindar los servicios de conciliación son los centros de conciliación y más directamente sus conciliadores, resulta de suma importancia discutir la forma cómo se viene realizando la capacitación de estos nuevos "profesionales" en esta etapa de implementación de la Ley 26872. Por tanto, el propósito de este artículo es discutir los alcances de la estructura de capacitación normada en el Reglamento de la Ley de Conciliación¹ —el Decreto Supremo 001-98-JUS—, señala algunos de los problemas que se han venido manifestando en torno a la capacitación de conciliadores² y dar algunas pautas para su modificación dentro de la coyuntura actual en la que se está discutiendo un conjunto de propuestas de modificatoria a la ley de conciliación y su reglamento.

* Presidente del Instituto Peruano de Resolución de Conflictos, Negociación y Mediación (IPRECON). Master of Arts en Resolución de Conflictos por la Syracuse University de Nueva York, USA, y Abogado PUCP.

¹ IPRECON fue la entidad que propuso la actual estructura de capacitación contenida a partir de los artículos 35 y siguientes del reglamento de la Ley de Conciliación.

² En tanto director de una entidad de capacitación y formación de conciliadores (IPRECON), reconozco la dificultad de tratar el tema de la capacitación por razones éticas; aún así, resulta inevitable señalar algunos eventos tan objetivamente posible que ayudarán a entender mi preocupación por lo que viene suscitándose en el área de la capacitación de conciliadores extrajudiciales.

I. Estructura de Capacitación de la Ley de Conciliación 26872 y su Reglamento

Si bien la Ley 26872 menciona como requisito para ser conciliador el haber recibido capacitación en técnicas de negociación y medios alternativos de resolución de conflictos, esta norma únicamente señala en el punto de la capacitación —artículo 25°— que la responsabilidad de la capacitación corresponderá a los centros de conciliación en los cuales se encuentren inscritos los conciliadores³.

Pareciera ser, por lo tanto, que los centros de conciliación son los encargados de realizar la capacitación de conciliadores, sin embargo, la norma que presenta la estructura de capacitación de conciliadores se encuentra en el Reglamento de la Ley 26872, en los artículos 34° al 37°⁴.

La estructura de capacitación se caracteriza por establecer las siguientes pautas:

1. La capacitación puede ser adquirida en los cursos que organicen para este efecto el Ministerio de Justicia u otras entidades autorizadas por el ministerio para este fin.

³ Ley de Conciliación 26872:

Artículo 20°.- *Funciones* .- El conciliador es la persona, capacitada y acreditada que cumple labores en un Centro de Conciliación, propicia el proceso de comunicación entre las partes y eventualmente propone fórmulas conciliatorias no obligatorias.

Artículo 22°.- *Requisitos de los Conciliadores* .- Para ser conciliador se requiere estar acreditado en un Centro de Conciliación y capacitado en técnicas de negociación y en medios alternativos de solución de conflictos.

Artículo 25°.- *Capacitación de los Conciliadores* .- Los Centros de Conciliación son responsables por la capacitación de los conciliadores y de que éstos cumplan con los principios establecidos en el artículo 2° de la presente ley.

⁴ Reglamento de la Ley 26872, D. Supremo 001-98-JUS

Artículo 34°.- Para efectos de lo dispuesto en el Artículo 22° de la Ley, se entenderá que el conciliador se encuentra capacitado para conciliar, si aprueba los cursos que impartirá para tal efecto el Ministerio de Justicia, o acredita capacitación y experiencia en técnicas de conciliación, adquiridas en entidades reconocidas en la materia.

El Ministerio de Justicia podrá autorizar mediante Resolución Ministerial a entidades de derecho privado o público, entre ellas, Universidades, Colegios Profesionales en general, Instituciones especializadas y Centros de Conciliación con el objeto que capaciten conciliadores.

Artículo 35°.- Los cursos de capacitación para conciliadores dictados por el Ministerio de Justicia o por las entidades autorizadas para capacitar, deberán tener un mínimo de 40 horas lectivas debiendo comprender, entre otros, los siguientes temas:

1. Teoría de los conflictos.
2. Medios alternativos de resolución de conflictos.
3. Cuestiones jurídicas relacionadas con la conciliación.
4. Negociación.
5. Técnicas de conciliación.
6. Ética y conciliación.
7. Visión general sobre conciliación especializada.

La capacitación adquirida con anterioridad a la Ley, en entidades nacionales especializadas en la materia, o en el extranjero, será evaluada por el Ministerio de Justicia con el objeto de otorgar la acreditación correspondiente al conciliador.

Artículo 36°.- Los conciliadores designados por un Centro de Conciliación para conducir Audiencias (de Conciliación), en asuntos relacionados con el derecho de familia, deberán tener una capacitación adicional de 8 horas lectivas como mínimo, en temas relacionados con la problemática de la familia y la violencia familiar.

Artículo 37°.- Para ser acreditados como conciliadores, los candidatos que no tengan experiencia previa, deberán aprobar ante el Ministerio de Justicia, o las entidades autorizadas para capacitar, además de los cursos mencionados en el Artículo 35° del Reglamento, una evaluación práctica que permita calificar sus habilidades conciliatorias en Audiencias de Conciliación simuladas.

2. La capacitación requiere de un componente lectivo a modo de curso no menor de 40 horas⁵ (artículo 35° Regl.) en la que se viertan como contenidos temas relacionados a la negociación y medios alternativos de solución de conflictos (artículo 22° Ley), y un segundo componente basado en la experiencia que podrá satisfacerse a través de una evaluación práctica de habilidades que permita calificar sus habilidades conciliatorias en Audiencias de Conciliación simuladas (artículos 34° y 37° Regl.).
3. Existe una segunda vía para satisfacer los requisitos de capacitación para acreditarse como conciliador la cual consiste en que la capacitación lectiva y práctica se haya adquirido en entidades reconocidas en la materia (artículo 34° Regl.) —nacionales o extranjeras— siempre y cuando ésta se haya obtenido con anterioridad a la Ley de Conciliación (artículo 35° Regl.).
4. La especialización en conciliación familiar requiere de horas de capacitación extras (8 horas al menos) con materias adicionales propias del tema (artículo 36° Regl.).

El Reglamento, entonces, ha optado por una metodología de capacitación que se centra en el logro de las habilidades necesarias para el manejo del proceso de mediación/conciliación; es decir, se utiliza un criterio de capacitación basado en la performance práctica de los candidatos a conciliación. Lo cual es confirmado puesto que para ser conciliador no se requiere título universitario o solamente haber aprobado cursos lectivos, sino contar con la "experiencia" suficiente para manejar adecuadamente audiencias de conciliación. Este tipo de metodología fue sugerida por la Sociedad de Profesionales en Resolución de Disputas (*Society of Professionals in Dispute Resolution-SPIDR*) a través del reporte de la Comisión sobre Calificaciones de SPIDR para calificación de neutrales en 1989⁶, con el ánimo de incidir en el logro de ciertas habilidades que todo mediador/conciliador debe poseer para desarrollar una adecuada intervención, tomando como punto de partida una fase lectiva donde se desarrollen aspectos sustanciales y prácticos sobre la mediación/conciliación.

Esta explicación resulta de trascendental importancia para la capacitación de conciliadores pues nos dice directamente que los cursos no pueden ser estructurados únicamente a través de charlas "magistrales"⁷ puesto que deben enriquecer a los participantes con habilidades y capacidades que les permitan posteriormente conducir audiencias de conciliación.

Creemos que no podría ser de otra manera, puesto que el conciliador tiene que estar listo a entender un sinnúmero de variables que a la larga afectarán a las partes protagonistas de realidades tan críticas como las conflictivas. No resulta ocioso, por tanto, trabajar técnicas para el manejo adecuado de la comunicación, situaciones de desbalance de poder, emociones fuertes, situaciones de impasse, replantear los problemas, trabajar a nivel de las relaciones entre las partes, cómo lidiar con los asesores de las partes, cómo influir sin persuadir y cómo conducir adecuadamente las audiencias de conciliación entre otros temas.

⁵ Dentro del gremio forense se estila utilizar muy protocolarmente la frase *charla magistral*, cuando en verdad debería omitirse el adjetivo, puesto que en no pocas ocasiones las charlas no tienen el carácter magistral.

⁶ Es un hecho que el reglamento de la Ley 26872 será modificado, exigiendo un mínimo de 60 horas para la capacitación y formación de conciliadores. El Ministerio de Justicia lo viene sugiriendo en este momento.

⁷ Ver el texto de la *Society of Professionals in Dispute Resolution (SPIDR), Qualifying neutrals: The basic principles: Report of the SPIDR Commission on Qualifications* (Washington DC: National Institute for Dispute Resolution, 1989).

Esta visión se confirma por cuanto la psicología del aprendizaje ha descubierto que el proceso de aprendizaje se efectiviza a través de tres canales y que las personas difieren en cuanto al canal de aprendizaje que prefieren utilizar para aprender⁸. Estos canales son:

- visual
- auditivo y
- táctil.

Las implicancias prácticas de este hallazgo nos permiten señalar que no podemos incidir en un único canal de aprendizaje para la capacitación —por ejemplo, en las charlas se privilegia predominantemente el canal auditivo— como única o predominante técnica metodológica, puesto que estaríamos evitando que aquellos que prefieren otros canales de aprendizaje se beneficien de los conocimientos que se quieren impartir en el curso.

Tal cual lo señala el *Manual de Formación Básica de Facilitadores en Metodología CEFE*:

(...) el ser humano retiene o asimila informaciones o materia entregada en menor grado que lo que lee y oye; la retención aumenta sobre lo que ve y dice sobre nosotros mismos, logrando la mayor asimilación sobre lo que hace por sí mismo.⁹

¿Cuáles son algunas de las tecnologías de capacitación vinculadas al aprendizaje por experiencia (práctica)?

Ordenando estas tecnologías según los grados de participación del aprendiz —nos dice el Manual CEFE— empezamos con aquellas que promueven modos reactivos de aprendizaje en los que el conocimiento se recibe pasivamente y se "experimenta" indirectamente. Las intervenciones que más involucran a los participantes son los grupos de crecimiento intenso, donde se anima a los participantes a ser pro-activos; es decir integran su aprendizaje a sus nuevos conceptos personales. Las tecnologías son las siguientes: la charla, la charla participativa, la discusión, el estudio de casos, el juego de roles (sociodramas), los instrumentos, la experiencia estructurada y los grupos de crecimiento intenso¹⁰.

Esta perspectiva es reforzada por Malcolm Knowles¹¹, quien sugiere que las tecnologías sugeridas para lograr resultados conductuales basados en las habilidades para la performance práctica son: el juego de roles, ejercicios, juegos, solución de problemas, casos participativos, ejercicios no-verbales, ejercicios de habilidades prácticas, entrenamiento sistemático y entrenamiento [modelado].

⁸ Programa de Pequeña y Micro Empresa (PPME). *Formación Básica de Facilitadores en Metodología CEFE*. Convenio MITINCI-AECI-COSUDE-GTZ. Lima: 1998. p.47.

⁹ Ibid. p.48.

¹⁰ Ibid. p.80-81.

¹¹ Knowles, Malcolm E. *The Modern Practice of Adult Education*. New York: Association Press, 1970, p. 294. Ver la reseña en el texto *The Tantamagouche Model of Education Design and Leadership Part I*, p.42

La fase de demostración de habilidades

El Reglamento de la Ley de Conciliación ha optado por las audiencias de conciliación simuladas en lugar de otras alternativas como las pasantías o la satisfacción de un número de horas de audiencias de conciliación en un centro de conciliación¹². En cuanto a la metodología sugerida para la evaluación de mediadores/conciliadores, Carrie Menkel-Meadow, señala que:

(...) el uso de los juegos de roles [simulaciones de mediación o conciliación] para poder examinar la efectividad de los mediadores debe ser aplaudida como una forma contextualmente válida para evaluar la performance del mediador. Observando lo que hace el mediador es mucho mejor que examinar su curriculum vitae o escuchar descripciones de su experiencia práctica.¹³

Por lo tanto, resulta importante que los centros de capacitación y formación de conciliadores definan claramente sus objetivos de capacitación para obtener al cabo de las horas lectivas del curso de conciliación un candidato a conciliador que cuente con las mínimas habilidades para trabajar las simulaciones de conciliación. A continuación presentamos un esquema metodológico resumido para trabajar la fase de demostración de habilidades por la vía de las audiencias de conciliación simuladas que ha dado resultados satisfactorios en los cursos de capacitación del IPRECON:

1. El centro de capacitación diseñará los casos simulados para utilización en esta fase. Los casos deben reflejar diversos grados de dificultad y factores que se consideren importantes para la evaluación de habilidades.
2. Igualmente, el centro deberá estructurar una ficha de evaluación (observación) en la cual se precisen los contenidos a evaluarse durante la conducción de la audiencia de conciliación. La ficha evalúa los contenidos de la estructura del modelo conciliatorio que se utiliza en la capacitación de los conciliadores. En esta ficha se registran paso a paso los acontecimientos que se vienen realizando durante toda la audiencia y las estrategias de intervención.
3. Se deberá contar con actores o dos personas distintas a los participantes del curso que harán las veces de partes en conflicto. Estas personas participarán en las audiencias de conciliación de acuerdo a las pautas señaladas en los casos diseñados para esta fase.
4. Cada candidato participará en tres (3) audiencias simuladas de conciliación que se realizarán con posterioridad a la fase lectiva. Las dos primeras audiencias servirán —más que para evaluar— para orientar y mejorar las estrategias de intervención del candidato; ergo, el capacitador podrá

¹² Si bien estamos a favor de la utilización de pasantías en centros de conciliación para que los candidatos a conciliadores puedan observar y conducir audiencias de conciliación gradualmente y bajo la supervisión de un conciliador experimentado, dicha fórmula resulta imposible de aplicación en la actualidad debido al reciente surgimiento de los centros de conciliación y el poco número de audiencias de conciliación realizadas por los centros. Aunque, en los únicos centros donde se podrían llevar a cabo las pasantías sería en los centros de conciliación adjuntos a los consultorios populares del Ministerio de Justicia el 1% de ellos funcionando en Lima y Callao los cuales tienen cerca de 2 audiencias de conciliación con asistencias de las partes por día. Fuente: Oficina General de Economía y Desarrollo. Información Estadística de los Centros de Conciliación Gratuitos Agosto de 1999. Lima; MINJUS.

¹³ Menkel-Meadow, Carrie (1993). *Measuring Both the Art and Science of Mediation*. en *Negotiation Journal*. Vol. 9, Number 4 October 1993. p. 324.

detener la audiencia para discutir cualquier evento que considere relevante, hacer algunas sugerencias al candidato o modelar ciertas estrategias conciliatorias directamente con las partes. Posteriormente a la finalización de la audiencia de conciliación, el candidato a conciliador podría verse en un TV — si se grabó la audiencia de conciliación en video. La última audiencia será eminentemente evaluativa y el capacitador no interviene dejando al candidato totalmente en control de la audiencia.

5. El trabajo a desarrollarse en las audiencias será individual —de ningún modo grupal— a partir del cual el capacitador observe, oriente y evalúe al candidato a conciliador a partir de un caso especialmente diseñado para esta oportunidad, con la ayuda de una ficha de toma de notas predefinida y eventualmente con el uso de una máquina de video filmación para que el candidato pueda aprender de su auto-observación.
6. La duración de cada audiencia simulada no debería ser inferior a una hora y media. Creemos que estos tiempos podrían dividirse en dos mitades que permitan que el candidato a conciliador desarrolle su actividad y en la otra sea el capacitador-observador quien pueda dar sus aportes al candidato. El video podría coadyuvar a cumplir esta última función.
7. Se sugiere seriamente el uso del video en tanto enriquece la capacitación en esta fase y promueve la comprensión del conciliador acerca de los diversos aspectos de conductuales y de intervención que manifiesta a lo largo de la audiencia. El video ayudará —por ejemplo— a que el conciliador no sólo aprecie su comunicación digital (verbal fundamentalmente) sino la analógica (tono de voz y lenguaje del cuerpo) y su manejo de ciertas situaciones que afectan a la conciliación.

II. Problemas que se han venido manifestando en torno a la capacitación de conciliadores

A la fecha existen 25 Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores, 19 de ellos se encuentran en Lima, 3 en Arequipa, 2 en Cusco y 1 en Huancayo. Del total de centros, 17 de ellos fueron aprobados durante el primer semestre de 1999.

En la actualidad se ha autorizado la realización de más de 100 cursos de capacitación y formación de conciliadores¹⁴ en diversas ciudades del Perú. Esto ha implicado la inversión de ingentes recursos en torno a la creación de centros de capacitación y formación de conciliadores, el diseño de los cursos de conciliación, la elaboración de materiales de capacitación, la participación de capacitadores nacionales y extranjeros, y los gastos en publicidad y difusión entre otros.

Sin embargo, existe un gran vacío normativo en la Ley de Conciliación y su reglamento en cuanto a los centros de capacitación, en cuanto a qué calificaciones o requisitos debe tener una persona para ser capacitador de los cursos de formación y capacitación de conciliadores y sobre los detalles administrativos y metodológicos que deben satisfacer los cursos de capacitación.

No existe, por el momento, dispositivo normativo o directiva alguna del sector justicia que establezca requisitos objetivos para determinar cuando una persona cumple con las condiciones necesarias y suficientes

¹⁴ Fuente: Secretaría Técnica de Conciliación. Ministerio de Justicia. 30 de Septiembre de 1999

para convertirse en capacitador autorizado por el Ministerio de Justicia.¹⁵

Esta situación ha permitido, por ejemplo, una predominancia de los abogados como capacitadores en estos temas, algunos de ellos no cuentan con conocimientos prácticos en conciliación extrajudicial, muchos de ellos habiendo solamente aprobado un curso de formación de conciliadores¹⁶ sin haber tenido experiencia especializada en conciliación o sin haberse acreditado aún como conciliadores. Igualmente, resulta frecuente la participación de varones en la capacitación.

Del mismo modo, ha surgido un conjunto de modalidades para conformar la plana docente de los cursos de capacitación de conciliadores:

- La contratación de capacitadores "itinerantes" que sin tener una vinculación a un centro de capacitación, vienen prestando sus servicios en diversos cursos de conciliación a nivel nacional al parecer como capacitadores *free lance* dispuestos a satisfacer las necesidades de tener capacitadores experimentados por los diversos centros de capacitación de conciliadores.
- La estructuración de cursos de conciliación conformados por un *collage* de expositores invitados para que dicten un curso estructurado por la entidad capacitadora, sin que estos invitados necesariamente se hayan reunido previamente ni definido claramente el modelo conciliatorio ni los objetivos del curso.
- La subcontratación —por centros de formación y capacitación de conciliadores recientemente autorizados— de los capacitadores de otro centro de formación y capacitación de conciliadores para realizar la capacitación, lo cual demuestra que la entidad recientemente autorizada aún no contaba con el recurso humano necesario para realizar la capacitación, pese a haber obtenido la autorización ministerial.
- La contratación de capacitadores extranjeros para que participen en los cursos. Hasta el momento tampoco se conoce cuáles son los criterios utilizados para que el sector justicia autorice la participación de capacitadores extranjeros en la formación de conciliadores¹⁷. La participación de capacitadores extranjeros se convierte en una excelente estrategia de marketing puesto que el curso se denomina Curso Internacional de Capacitación y Formación de Conciliadores o Diplomado Internacional.

En cuanto a los aspectos metodológicos y administrativos hemos identificado ciertas políticas:

Los materiales de capacitación utilizados son en general un compendio de fotocopias y algunas pautas para la capacitación en conciliación, cuando en verdad los centros de capacitación deberían realizar una inversión importante en la elaboración de manuales donde quede claramente explicitado el tipo de modelo conciliatorio, la estructura conciliatoria de su modelo, las técnicas pertinentes que se van a trabajar durante el curso, además

¹⁵ A los investigadores de estos temas probablemente les resulte interesante realizar un estudio para determinar cuál es el perfil de los capacitadores de cursos de conciliación autorizados por el Ministerio de Justicia bajo el marco de la Ley 26872.

¹⁶ Paradójicamente, los cursos de capacitación que aprobaron estos nuevos capacitadores tienen las mismas características que señalamos a lo largo de esta sección.

¹⁷ Nuevamente, sería interesante para el investigador realizar un estudio sobre cuál es el perfil académico de los capacitadores extranjeros que han sido autorizados por el Ministerio de Justicia a participar en los diversos cursos de capacitación de conciliadores realizados en nuestro país.

de otros temas adicionales referidos a la conciliación, por cuanto resulta impensable trabajar la fase de manejo de habilidades si estos temas no han sido discutidos a lo largo del curso contando con el soporte de materiales de trabajo.

Igualmente, hemos podido notar deficiencias en el tipo de publicidad que utilizan algunos centros de capacitación y formación de conciliadores. Por ejemplo, en el que se señalaba que "A partir del año 2,000 será obligatorio el uso de la conciliación antes de iniciar cualquier acción judicial (...)"¹⁸ o que el centro de capacitación dará la acreditación de conciliadores¹⁹ o título de conciliador²⁰, cuando el Reglamento reconoce que esta acreditación la confiere el Estado a través del Ministerio de Justicia.

Del mismo modo, otro problema que es notorio en los cursos de capacitación es el número de participantes que son admitidos en los mismos. Se han realizado cursos de capacitación de conciliadores con cincuenta, setenta y noventa o más participantes cuando es sabido que este tipo de cursos no debería realizarse con un gran número de personas por cuanto requiere de una metodología especializada orientada hacia el desarrollo de habilidades individuales.

Igualmente, hemos notado un desconocimiento de la forma cómo debe realizarse la parte de la demostración de habilidades señalada en el artículo 37 del Reglamento de la Ley. En algunos casos estas simulaciones se realizan dentro del curso lectivo y en forma masiva, sin un trabajo individualizado en el que un capacitador pueda trabajar concienzudamente las diversas técnicas de abordaje necesarias en la conciliación con cada participante por separado. En otros casos, la audiencia de conciliación demora tan sólo 30 minutos, cuando en condiciones normales una audiencia de conciliación probablemente requiere de sesiones mayores a una hora o de varias sesiones. En otros casos, sólo se realizó una audiencia de conciliación por persona sin criterios de evaluación definidos, habiéndose producido diferencias de opinión entre el capacitado y el capacitador sobre el porqué fueron desaprobados y la imposibilidad de utilizar criterios objetivos para dar una respuesta adecuada al candidato a conciliador.

A su vez, la capacitación en conflictos de familia tiene ciertas limitaciones, por cuanto los pocos cursos que se han realizado se han concentrado en las exposiciones en temas legales de familia por abogados especialistas en familia²¹, sin haber tenido presencia un enfoque más vinculado a entender la problemática de familia y el impacto de la crisis de la pareja en el sistema familiar. En algunos casos estos cursos se han ceñido a las ocho horas que exige el artículo 36º del reglamento, que resultan por demás insuficientes.

¹⁸ Ver diario El Comercio, pág. A11, 29 Ago. 1999. Lima, Perú. El artículo 9 de la Ley de Conciliación 26872 señala: "Son materia de Conciliación las pretensiones determinadas o determinables que versen sobre derechos disponibles de las partes.

En asuntos relacionados al derecho de familia se someten al procedimiento establecido en la presente ley las pretensiones que versen sobre alimentos, régimen de visitas y violencia familiar.

No se someten a Conciliación Extrajudicial las controversias sobre hechos que se refieran a la comisión de delitos o faltas, con excepción de las controversias relativas a la cuantía de la reparación civil derivada de la comisión de delitos, en cuanto ella no hubiera sido fijada por resolución judicial firme".

¹⁹ Diario *La Industria*, Trujillo, 16 de Agosto de 1998.

²⁰ Un curso de conciliadores a iniciarse a mediados de noviembre de 1999 en Puno señala "se otorgara Título de Conciliador

²¹ Un aviso de un curso de capacitación de conciliadores enfatiza ser un Curso de Formación y Capacitación de Conciliadores con especialización en Derecho de Familia. Diario El Peruano, p. 7 del 21 de Junio de 1999. Lima, Perú.

III. Modificatorias y sugerencias a la Ley de Conciliación y su Reglamento en la parte de Capacitación

El establecimiento de cualquier sistema de conciliación es una misión sumamente difícil puesto que uno de los presupuestos sobre los que descansan los sistemas conciliatorios institucionalizados es la buena fe y ética de los actores participantes en el sistema. Cuando nos referimos a los actores del sistema estamos hablando de todos aquellos que tienen un impacto en él: el ente rector del sistema (Ministerio de Justicia), los conciliadores, los centros de conciliación, los centros de capacitación, los usuarios de los servicios de conciliación y toda aquella entidad que participe del mismo. Por lo tanto, cualquier conducta que afecte al sistema conciliatorio —como por ejemplo una inadecuada capacitación de los conciliadores— propiciará el surgimiento de capacitadores improvisados, la acreditación de conciliadores mediocres, comportamientos que desdican justamente aquello que predica la conciliación, la satisfacción de intereses personales y mezquinos, la afectación de los derechos del consumidor de estos servicios y finalmente el desprestigio de la conciliación.

Se sugiere que se nome un conjunto de medidas en las que se determine clara y detalladamente:

- Los requisitos que deben tener los capacitadores de conciliadores, sean nacionales o extranjeros. En este último punto, si bien se reconoce que es importante beneficiarnos del intercambio de experiencias foráneas, los capacitadores extranjeros deben contar con sólidas calificaciones como especialistas en conciliación en sus respectivos países. No dudamos que la autorización a que participen puede enriquecer la capacitación a través de la transferencia de conocimientos y experiencias. Caso contrario, la presencia de expositores internacionales se convierte únicamente en una astuta estrategia de marketing que no satisface más que necesidades personales distintas a las de capacitación.
- Las normas para regular los aspectos metodológicos de los cursos. Probablemente una explicación detallada del tipo de metodología que debe utilizarse para la capacitación de conciliadores tanto en la fase lectiva como en las audiencias de conciliación simuladas resulte necesaria.
- La forma cómo debe realizarse la publicidad de los cursos de conciliación y la imposición de fuertes sanciones contra cualquier publicidad engañosa o incorrecta.
- Un reglamento de sanciones a los centros de capacitación de conciliadores y a los capacitadores en tanto que en la actualidad sólo existe un reglamento de sanciones a los conciliadores y centros de conciliación.
- Un Código de Ética para las entidades de Capacitación con la finalidad de evitar cualquier tipo de conducta que afecte a otros centros de capacitación, a conciliadores, a los capacitadores o a la institución conciliatoria.
- Un sistema de supervisión por parte del Ministerio de Justicia para velar claramente con el cumplimiento de los cursos tal cual han sido autorizados y publicitados, evaluando la opinión de los participantes y supervisando la infraestructura en la cual éstos se desarrollan²².

²² Esta medida ha sido recientemente implementada por la reciente Secretaría Técnica de Conciliación del Ministerio de Justicia.

- Los capacitadores deberían satisfacer un proceso de acreditación —al igual que los conciliadores— previa demostración de sus habilidades de capacitación en conciliación. Es más, considero que debería exigírseles la conducción, dentro de un período de un año, de cierto número de audiencias de conciliación para que la docencia vaya de la mano con la práctica conciliatoria.
- La obligación que todo centro de capacitación tenga un centro de conciliación. Resulta doblemente paradójico el hecho que existan actualmente más centros de capacitación de conciliadores que centros de conciliación²³, y peor aún que existan centros de capacitación que no tengan un centro de conciliación donde puedan trabajar la parte de las audiencias simuladas de conciliación con los participantes de los cursos o donde sus capacitadores puedan afinar sus habilidades prácticas.
- Un número máximo de participantes por cursos de capacitación. Mi sugerencia es por que este número no sea superior a 35 personas.
- El dictado de cursos de formación de capacitadores — a través de la Secretaría Técnica del Ministerio de Justicia— como una forma de establecer ciertos criterios metodológicos en la capacitación de conciliadores y evaluar a los candidatos a capacitadores.
- Una disposición sobre acreditación de los capacitadores que debería incluir no sólo requisitos para la acreditación sino exigir la revalidación de la acreditación al cabo de un tiempo previa satisfacción de requisitos adicionales.

Especialización en conciliación familiar

En cuanto a la capacitación en asuntos de familia, la Secretaría Técnica del Ministerio de Justicia tiene una importante oportunidad de implementar adecuadamente la capacitación en esta especialidad tomando en cuenta las diversas situaciones que se han venido dando en la capacitación general de conciliadores (artículos 35º y ss. del Reglamento). Es decir, se sugiere que se realicen cursos de capacitación para capacitadores en temas de familia y luego de una evaluación se acrediten a estos capacitadores para empezar de modo técnico la capacitación de conciliadores de familia a nivel nacional. En este caso es importante que aquellos que opten por la especialización como conciliadores familiares lo hagan una vez que se hayan acreditado como conciliadores de un curso general.

La especialización en conciliación familiar requiere un trabajo lento y cauteloso por cuanto los efectos de una mala capacitación en temas familiares dan por resultado malos acuerdos que no sólo afectan el patrimonio de las familias sino la vida de todos sus integrantes²⁴. Sugerimos que la Secretaría Técnica de Conciliación del Ministerio de Justicia se contacte con sus similares de Argentina y Colombia y con el apoyo de entidades concededoras de la mediación/conciliación familiar elaboren un syllabus sobre

²³ Al 4 de octubre de 1999, se han autorizado 19 centros de conciliación privados. 11 de ellos se encuentran en Lima. Por otro lado, existen 25 centros de capacitación y formación de conciliadores.

²⁴ La Secretaría Técnica de Conciliación está en favor de que los cursos de conciliación en asuntos de familia cuenten con no menos de 40 horas adicionales de capacitación y su respectiva fase de conciliaciones simuladas. Por otro lado, al parecer la obligatoriedad no se aplicaría a las materias conciliables de familia por no existir las condiciones suficientes para la capacitación en esta especialidad.

los contenidos mínimos a exigirse en la capacitación, obtengan bibliografía especializada y se intercambien experiencias de capacitación en esta especialidad²⁵.

Conclusiones

El boom de la conciliación ha traído como contrapartida el boom de la capacitación de conciliadores a través de centros que brindan servicios de capacitación de muy diferenciada calidad debido a una incorrecta interpretación sobre la forma cómo debe realizarse la capacitación de conciliadores, la ausencia de supervisión a los cursos y los diversos vacíos normativos sobre la metodología de capacitación, los centros de capacitación de conciliadores y los aspectos administrativos relacionados a esta actividad.

Aún creemos que existe la posibilidad de implementar un conjunto de medidas correctivas que ayuden a salvar los problemas que ha venido padeciendo la capacitación y evitar que la institución se desprestiege. Caso contrario, si es que estos correctivos no cumplen su finalidad tendremos que expresar que la institución conciliatoria se encuentra en una situación riesgosa y reconoceremos que lo señalado por el jurista Juan Monroy Galvez —cuando en una entrevista en 1995 fue preguntado sobre los medios alternativos de resolución de conflictos— fue una profecía autocumplida: “(...) pero finalmente, cuando alguien ve realmente qué hay detrás de estas formas, encuentra simplemente un buen paquete de abogados que no tienen trabajo y que quieren encontrar un nuevo medio de intercambiar prestigio por dinero (...)”²⁶.

²⁵ Entre las instituciones de muy alta especialización a nivel mundial se encuentran la *Academy of Family Mediation (AFM)*, *Family Mediation Canada (FMC)* y la *Association of Family and Conciliation Courts (AFCC)* quienes han desarrollado un conjunto de pautas en las que se detalla impresionantemente cuáles son los contenidos que debe manejar un mediador/conciliador de familia.

²⁶ Entrevista a Juan Monroy Galvez: En busca del Juez Peruano, hacia una verdadera reforma del poder judicial. *Themis* 67, 1995, p. 67

Bibliografía

- 1 Menkel-Meadow, Carrie (1993). *Measuring Both the Art and Science of Mediation*. en *Negotiation Journal*. Vol. 9, Number 4 October 1993. New York: Plenum Press. pp. 321-325.
- 2 Programa de Pequeña y Micro Empresa (PPME). *Formación Básica de Facilitadores en Metodología CEFE*. Convenio MITINCI-AECI-COSUDE-GTZ. Lima: 1998. p.47.
- 3 Tantagamouche Center. *The Tantagamouche Model of Education Design and Leadership Part I..Nova Scotia: Tantagamouche Center 1998*.
- 4 Themis. Entrevista al Doctor Juan Monroy Galvez. *En busca del juez peruano; hacia una verdadera reforma del Poder Judicial*. Themis # 32, 1995. p. 66-68